संख्या-05/2024/639/चौंतीस-लो०शि०-05/2024-01 लो०शि०/2020

प्रेषक

एस0 पी0 गोयल,

अपर मुख्य सचिव,

उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1- समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।

2- पुलिस महानिदेशक, उ0प्र0।

3- समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।

4- समस्त मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।

5- समस्त पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक।

लोक शिकायत अनुभाग-05, मुख्यमंत्री कार्यालय **लखनऊ: दिनांक 24 जून, 2024**

विषय : जनसुनवाई-समाधान-IGRS प्रणाली पर शिकायतों के निस्तारण में मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) लागू करना।

महोदय,

जन शिकायतों का समयबद्ध एवं गुणवत्तापरक निस्तारण सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। शिकायतों के निस्तारण के लिए आमजन द्वारा मुख्यमंत्री कार्यालय, उप मुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी कार्यालय एवं पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, सम्पूर्ण समाधान दिवस (तहसील दिवस), थाना समाधान दिवस, जन सुविधा केंद्र, भारत सरकार (पी०जी० पोर्टल), मुख्यमंत्री हेल्पलाइन-1076, पोर्टल एवं ऐप आदि के माध्यम से आवेदन पत्र दिए जाते हैं, जिनका निस्तारण सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा जनसुनवाई-समाधान प्रणाली-(IGRS) के माध्यम से किया जा रहा है।

2- विभिन्न विभागों द्वारा जन शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में अपलोड की जा रही आख्याओं के परीक्षण में यह पाया गया कि विभागों में निस्तारण हेतु कोई निर्धारित मानक संचालन प्रक्रिया (Standard Operating Procedure) प्रचलित नहीं है, जिस कारण विभाग में एक ही स्तर के विभिन्न अधिकारियों द्वारा एक ही प्रकार की जन शिकायत में अलग-अलग प्रकार से कार्यवाही सम्पादित की जा रही है। इसके अतिरिक्त निस्तारण में महत्वपूर्ण बिन्दुओं का उल्लेख नहीं किया जा रहा है, जिस कारण जन शिकायतों का गुणवत्तापरक निस्तारण नहीं हो पा रहा है। इससे जनमानस में शासन की छवि धूमिल होती है। मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) लागू न होने के कारण विभागों में प्राप्त हो रहे जन शिकायतों के निस्तारण का सम्यक विश्लेषण भी किया जाना सम्भव नहीं हो पा रहा है। उक्त के दृष्टिगत जन सुनवाई समाधान प्रणाली (IGRS) पर आमजन से सर्वाधिक शिकायतें प्राप्त होने वाले विभागों में मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) लागू किया जाना आवश्यक है।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.gov.in

3- जन सुनवाई समाधान प्रणाली (IGRS) पर सर्वाधिक शिकायतें प्राप्त होने वाले विभागों में मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) लागू किए जाने के क्रम में प्रथम चरण में 06 महत्वपूर्ण विभागों यथा राजस्व विभाग, गृह विभाग, खाद्य एवं रसद विभाग, ग्राम्य विकास विभाग, पंचायती राज विभाग एवं नगर विकास विभाग के अधिकारियों के साथ विचार-विमर्श करते हुए शिकायत श्रेणियों हेतु मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) निर्मित की गई है।

4- इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि प्रश्नगत 06 विभागों (राजस्व विभाग, गृह विभाग, खाद्य एवं रसद विभाग, ग्राम्य विकास विभाग, पंचायती राज विभाग एवं नगर विकास विभाग) से सम्बन्धित शिकायतों के निस्तारण हेतु मानक संचालन प्रक्रियाओं (SOPs) को जनसुनवाई-समाधान (IGRS) प्रणाली पर तत्काल प्रभाव से लागू किया जाता है। जन शिकायतों का निस्तारण उक्त निर्धारित प्रक्रिया/व्यवस्था के अनुसार सुनिश्चित किया जाए।

कृपया उक्त व्यवस्था का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाए।

(एस0 पी0 गोयल)
अपर मुख्य सचिव।

<u>संख्या व दिनांक-तदैव।</u>

प्रतिलिपि निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः-

1. अपर मुख्य सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
2. प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
3. सचिव/विशेष सचिव/विशेष कार्याधिकारी, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
4. प्रमुख स्टाफ ऑफीसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
5. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजानिक उपक्रम, उत्तर प्रदेश।
6. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, NIC योजना भवन, उत्तर प्रदेश।
7. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अधिकारी/अनुभाग, उत्तर प्रदेश।
8. मुख्यमंत्री कमाण्ड एवं कण्ट्रोल सैंटर के PMU अधिकारी।
9. समस्त पुलिस उप महानिदेशक/पुलिस महानिरीक्षक, जोन।
10. समस्त पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उपमहानिरीक्षक, रेंज।
11. समस्त नगर आयुक्त।
12. अन्य सम्बन्धित अधिकारीगण।
13. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(प्रथमेश कुमार)
विशेष सचिव।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.gov.in